regio Twente

BLAD GEMEENSCHAPPELIJKE REGELING

Nr. 478

30 december 2015

Officiële uitgave van gemeenschappelijke regeling Regio Twente.

Wijziging Klachtenregeling Regio Twente

Huidige tekst	Voorgestelde tekst	Toelichting
Artikel 1 Begripsbepalingen Klachtambtenaar: het hoofd van de afdeling Algemene Zaken, ofwel een door hem aangewezen medewerker, ofwel een door de secretaris aangewezen medewerker.	***Artikel 1 Begripsbepalingen*** Klachtambtenaar: een door de secretaris aangewezen medewerker.	In verband met een organisatie-aanpassing bestaat de functie van hoofd Algemene Zaken niet meer.
Bemiddelingspoging: een procedure die, alvorens de behandeling van een schriftelijke klacht van een cliënt GGD door de klachtencommissie GGD wordt gestart, gevolgd wordt om te trachten aan een klacht naar klagers tevredenheid tegemoet te komen.	Bemiddelingspoging: een procedure die, alvorens de behandeling van een schriftelijke klacht door de Klachtambtenaar respectievelijk de klachtencommissie GGD wordt gestart, gevolgd wordt om te trachten aan een klacht naar klagers tevredenheid tegemoet te komen.	Tot nu toe was de bemiddelingspoging alleen van toepassing op klachten m.b.t. de GGD op grond van de Wet klachtrecht cliënten zorgsector. Uit een oogpunt van deregulering wordt voorgesteld de bemiddelingspoging ook te hanteren voor klachten op grond van de Algemene wet bestuursrecht.
GGD: de sector GGD van de Regio Twente	GGD: de GGD van Regio Twente, ook genaamd GGD Twente	Betreft actualisering.
	Artikel 3 Bemiddelingspoging 1. Een schriftelijke klacht wordt aan de klachtambtenaar gemeld. 2. Als de klager toestemt in een bemiddelingspoging doet de leidinggevende middels een bemiddelingsgesprek een poging om tot een oplossing van de klacht te komen. 3. De bemiddelingspoging wordt door de leidinggevende voortvarend ter hand genomen en is binnen zes weken na de indiening van de klacht afgerond. 4. Een gesprek waarbij naast de klager ook de aangeklaagde medewerker aanwezig is kan gehouden worden wanneer klager daarmee instemt en wanneer een oplossing hierdoor dichterbij kan worden gebracht. 5. Van een bemiddelingsgesprek wordt door de leidinggevende een kort verslag gemaakt, waarin in ieder geval de uitkomsten van het gesprek zijn opgenomen. Dit verslag zendt de leidinggevende naar de klachtambtenaar. 6. De klachtambtenaar registreert de uitkomst van de bemiddelingspoging en neemt dit op in de rapportage als bedoeld in artikel 8. 7. Wanneer door het bemiddelingsgesprek naar tevredenheid van de klager aan diens klacht is tegemoet wordt gekomen wordt de klachtenprocedure beëindigd. 8. Indien de bemiddelingspoging niet slaagt wordt de klachtbehandeling voortgezet overeenkomstig de daarop van toepassing zijnde procedure.	Deze tekst is naar analogie van artikel 16, dat gaat over de bemiddelingspoging voor cliënten van de GGD.
Artikel 3 Klachten over medewerker d. Een klacht wordt door de klachtambtenaar vertrouwelijk aan de directeur en het afdelingshoofd van de sector, waaronder de aangeklaagde medewerker werkzaam is, toegestuurd.	***Artikel 3a Klachten over medewerker*** d. Een klacht wordt door de klachtambtenaar vertrouwelijk aan de directeur en de leidinggevende van het domein, waaronder de aangeklaagde medewerker werkzaam is, toegestuurd.	Vernummering i.v.m. nieuw artikel 3
Artikel 4 Klacht over secretaris/sectordirecteur a. Een klacht over de secretaris of een sectordirecteur wordt door heen door het bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid in behandeling genomen.	***Artikel 4 Klacht over secretaris of directeur*** a. Een klacht over de secretaris, de algemeen directeur of een domeindirecteur wordt door heen door het bestuur uit zijn midden aan te wijzen lid in behandeling genomen.	Actualisering benamingen.
Artikel 10 Afdoen mondelinge klacht	***Artikel 10 Afdoen mondelinge klacht***	

c. Een mondelinge klacht over een bestuursorgaan, de secretaris of een sectordirecteur, wordt ingediend bij de klachtambtenaar. De klachtambtenaar geleidt de klacht ter afdoening door naar de voorzitter van de Regio Twente.	c. Een mondelinge klacht over een bestuursorgaan, de secretaris, de algemeen directeur of een domeindirecteur, wordt ingediend bij de klachtambtenaar. De klachtambtenaar geleidt de klacht ter afdoening door naar de voorzitter van Regio Twente.	
Artikel 12, 14, 23, 24 en 25 bestuurscommissie Openbare Gezondheidszorg	***Artikel 12, 14, 23, 24 en 25*** bestuurscommissie Publieke Gezondheid	Actualisering naamgeving.
Artikel 25 onder b Patiënten Consumenten Platform Twente	***Artikel 25 onder b*** Zorgbelang Overijssel	Naamswijziging.